



Manuale di gestione
Procedure
Modulistica ed extra

**PROCEDURE
QUALITÀ' ISO 9001:2015**
SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

FLOWCHART GESTIONE NC DA CLIENTI

Organizzazione

TIELLE SRL.

Via Venezia, 10 – 35010 Trebaseleghe (PD)

Tel. 049/9385544

Web : www.tielle1977.it

E-Mail : info@tiellesrl.com

Procedure Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Procedure del sistema di gestione qualità

Emissione AD

Data

20.1.26

Firma

TIELLE S.r.l.
Via Venezia, 10 Tel. 049 9385544
35010 TREBASELEGHE (PD)
CF e PIVA 05323660281

FLOWCHART GESTIONE NC DA CLIENTI

Flowchart Processo Gestione NC da Clienti - ISO 9001

La procedura ha lo scopo di determinare il processo ottimale per la gestione delle delle NC da Clienti

1. Flowchart Processo Gestione Commesse

2. Avvio

Ricezione **reclamo cliente**: merce errata o non conforme al DDT.

3. Analisi reclamo

Verifica motivazione, documentazione e tipo di errore

4. Decisione sul tipo di non conformità

Prodotto non conforme all'ordine → passo 5

Prodotto consegnato errato rispetto al DDT → passo 6.

5. Accettazione reso cliente

Cliente autorizzato a restituire il prodotto con **DDT di reso se prodotto non conforme all'ordine.**

Il cliente riceve **nota di credito** per prodotto non conforme e con nuovo DDT viene spedito/consegnato prodotto desiderato

6. Sostituzione prodotto

Invio al cliente del prodotto corretto per sostituzione e ritiro del prodotto inviato/fatto avere non conforme

7. Chiusura non conformità

Archiviazione documenti,

Raccolta eventuale feedback cliente

8. Fine processo.

Fine processo..

FLOWCHART GESTIONE NC DA CLIENTI

Il seguente diagramma rappresenta il flusso del processo di gestione delle NC da clienti, dalla ricezione della richiesta del cliente fino alla chiusura della NC, in accordo ai requisiti ISO 9001.

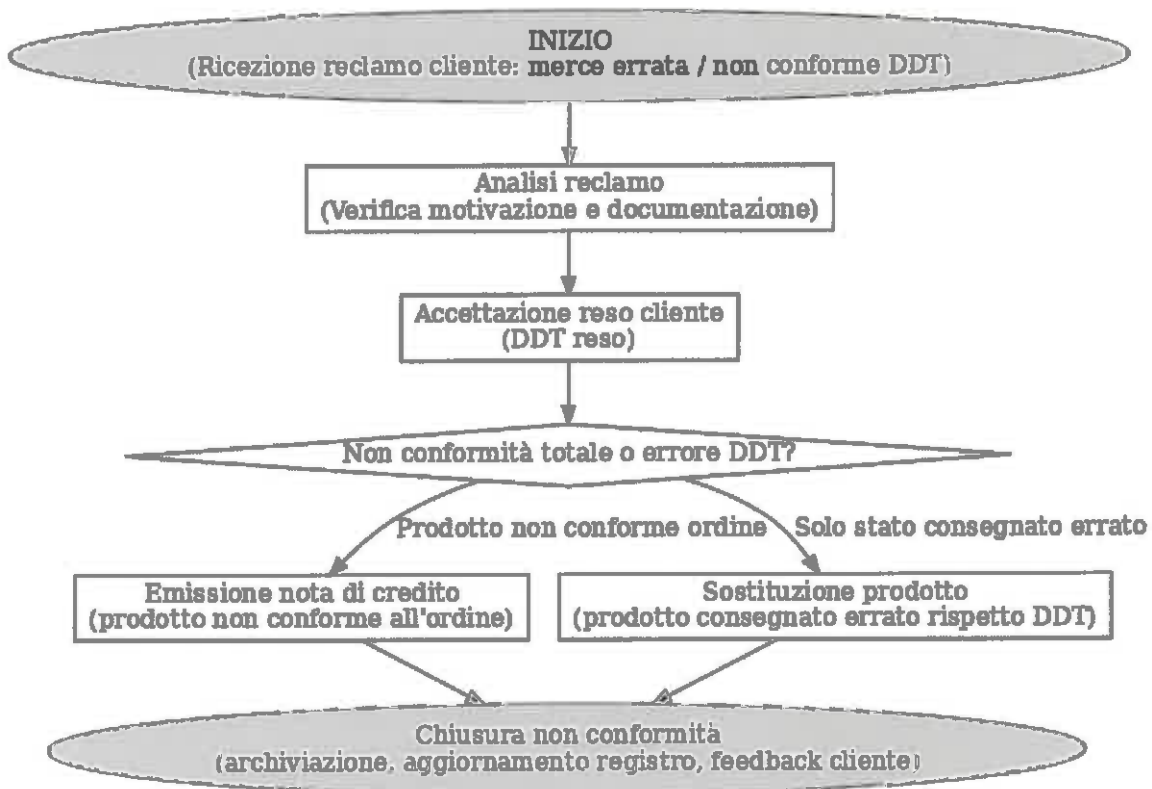


Figura 1 - Flowchart processo NC